Mars 2008







Plan de lutte contre les pénuries de main-d'œuvre du Forem

Les difficultés de recrutement rencontrées par les entreprises d'aides-ménagères titres-services des arrondissements de Namur et Dinant

Laurence Lefèvre
CSEF de Namur
Tél. : 081/48.67.50
e-mail : laurencelefevre@forem.be

Réalisé avec le soutien du Fonds Social Européen et de la Région Wallonne





Table des matières

Introduction

Alors que de nombreuses personnes sont recensées comme demandeuses d'emploi inoccupées, bon nombre d'entreprises disent ne pas trouver de candidats compétents pour certains postes d'emploi offerts. C'est pour tenter d'apporter des réponses à ce paradoxe que Le Forem a mis en œuvre, au niveau wallon, un plan d'actions destiné à apporter une réponse concrète aux besoins des entreprises et à mieux orienter les personnes dans leur recherche d'emploi.
Ce plan d'actions, baptisé Job Focus, se base sur quatre axes :

- L'identification et l'anticipation des métiers en pénurie;
- La traduction de cette identification en actions concrètes dans chaque direction régionale;
- La mise en œuvre de formations;
- Un accompagnement concret des demandeurs d'emploi.

Au niveau des directions régionales (DR), Forem Conseil et Forem Formation ont été invités à travailler conjointement sur cette problématique.
C'est ainsi qu'au sein de la DR de Namur, un groupe de travail a été mis en place, rassemblant des personnes issues des différents services du Forem Conseil de Namur (conseil en ressources humaines, conseil en recrutement, conseil en démarches administratives, conseil en accompagnement professionnel, analyse du marché de l'Emploi et de la Formation), du Carrefour Emploi Formation et du Comité subrégional de l'Emploi et de la Formation, de manière à décider d'actions les plus pertinentes à mener pour rapprocher l'offre et la demande d'emplois.

Ces deux dernières années, suite à une croissance constante de la demande pour des services de proximité, les entreprises titres-services des arrondissements de Namur-Dinant rencontrent des difficultés pour recruter des aides-ménagères.

Etant donné que, dans la base de données des demandeurs d'emploi du Forem, de nombreuses personnes sont inscrites comme aide-ménager(ère)s, le groupe de travail a décidé de mener des actions visant à rapprocher l'offre et la demande sur ce pan du marché de l'emploi. Force est en effet de constater que les entreprises et les demandeurs d'emploi d'une même région ne se connaissent pas forcément.

1. La méthodologie

1.1. Enquête téléphonique auprès des entreprises titres-services

Dans un premier temps, une enquête téléphonique (voir questionnaire en annexe) a été menée par le CSEF, en septembre 2007, auprès de 57 entreprises titres-services sur les 62 situées sur le territoire de Namur-Dinant (voir liste en annexe). 5 entreprises n'ont en effet pu être jointes.

Cette enquête avait pour objectif d'évaluer leurs besoins quantitatifs de main-d'œuvre, de connaître leurs critères de recrutement lors de la sélection des candidats (expérience, possession du permis de conduire ou d'un moyen de locomotion, plan SINE ou ACTIVA, etc.) et de recueillir un maximum d'informations permettant de mieux comprendre les causes des difficultés de recrutement rencontrées.

1.2. Organisation de quatre « bourses à l'emploi »

Dans un deuxième temps, le groupe de travail a jugé pertinent d'organiser quatre « bourses à l'emploi » visant à mettre en contact direct les employeurs du secteur avec des demandeurs d'emploi susceptibles d'être intéressés, étant donné qu'ils sont inscrits comme aide-ménager dans la base de données des demandeurs d'emploi du Forem. D'une part, les entreprises ne sont pas nécessairement au courant que des personnes recherchent un emploi dans leur secteur et, d'autre part, les demandeurs d'emploi ne connaissent pas toujours les entreprises agréées titres-services en recherche de personnel.
Précisons d'emblée que les opérateurs de formation, qui ont une section en lien avec le nettoyage, ont également été informés de l'action, de manière à ce qu'ils puissent donner la possibilité à leurs stagiaires d'être présents lors de ces « bourses à l'emploi ».

Ces quatre événements ont été organisés dans différentes régions (Dinant, Andenne, Namur et Sambreville), de manière à toucher un maximum de personnes. Ces dernières se déplacent en effet plus rapidement si de telles actions sont organisées près de leur lieu de domicile.
Même s'il faut remarquer qu'il s'agit d'un emploi effectué au domicile des clients et donc indépendant de la localisation du siège social des entreprises, on peut supposer que certains demandeurs d'emploi choisiront, si c'est possible, de s'inscrire dans une entreprise proche de leur domicile. Certains ne sont pas prêts à effectuer de longs déplacements pour aller signer un contrat. Et, en cas de problème rencontré, c'est toujours plus facile de se rendre au sein de l'entreprise pour tenter de trouver des solutions.
Certaines entreprises ont cependant des clients dans de nombreuses régions et recherchent par conséquent des candidats de tous horizons.

Ces « bourses à l'emploi » se déroulent en deux temps :
- une séance d'information est organisée par le Carrefour Emploi Formation. Elle apporte des précisions sur le métier (tâches à effectuer, avantages, inconvénients), le secteur, les formations qui peuvent mener au métier, avec, de préférence, des témoignages d'entreprises ou de travailleurs ;
- à l'issue de la séance d'information, les demandeurs d'emploi intéressés par le métier ont la possibilité de rencontrer les entreprises, de se présenter et de déposer leur candidature.

Pour les demandeurs d'emploi qui ne seraient plus intéressés par l'exercice de ce métier, des conseillers aux particuliers ou en orientation professionnelle du Forem sont également présents pour faire le point avec eux sur leurs démarches d'emploi ou pour les réorienter vers un autre choix professionnel.

1.3. Recueil du sentiment des entreprises titres-services par rapport à l'organisation de « bourses à l'emploi »

Deux à trois mois après l'organisation des « bourses à l'emploi », le Service aux entreprises du Forem Conseil de Namur a recontacté les entreprises participantes, afin de connaître le nombre d'engagements qui ont été concrétisés dans le cadre de cette action et de savoir si ces séances d'information avaient répondu à leurs attentes (intérêt, satisfaction et points éventuels à améliorer) (voir questionnaire en annexe).

Le Service aux entreprises a également profité de ce contact pour informer les entreprises des différents outils pouvant être mis à leur disposition (aides à l'emploi, possibilité de mettre une offre d'emploi sur le site du Forem, possibilité d'organiser des séances d'information collectives pour une entreprise si celle-ci a de nombreux postes à pourvoir, etc.).

2. Les résultats de l'enquête téléphonique menée auprès des entreprises titres-services

62 entreprises titres-services ont pu être identifiées sur le territoire de Namur-Dinant, sur base de la banque de données des entreprises agréées reprises sur le site internet d'Accor Services et des contacts que certaines d'entre elles entretiennent avec le Forem de Namur. Chacune de ces entreprises a son siège social ou, en tout cas, dispose d'une ou plusieurs antennes dans notre sous-région.

Parmi ces 62 entreprises, 57 ont pu être contactées par téléphone au cours du mois de septembre 2007.

2.1. Le nombre de postes d'emploi vacants

Sur les 57 entreprises contactées, seules 16 ne recherchaient pas à recruter de candidats au moment de l'enquête (septembre 2007). Certaines d'entre elles avaient reçu leur agréation sous peu et allaient seulement commencer à se développer dans les prochains mois.

41 entreprises situées dans les arrondissements de Namur et Dinant recherchaient donc des travailleurs et souhaitaient recruter au minimum 145 aide-ménager(ère)s et une repasseuse.

Ce chiffre constitue un minimum, car certaines entreprises recherchent en permanence des candidats et rencontrent dès lors des difficultés à quantifier leurs besoins en constante évolution. Certains employeurs parlent même de recherche illimitée de candidats, tant la demande pour ce type de services est importante.
Le succès des titres-services ne cesse de croître. Pour 4,90 € de l'heure (7 € - la déduction fiscale), les particuliers peuvent bénéficier d'un(e) aide-ménager(ère), défiant ainsi toute concurrence, en ce compris le travail au noir.
En outre, les employeurs constatent que le taux de turn over est relativement important dans ce secteur d'activité. Certaines personnes exercent cette activité en attendant de trouver un autre emploi qui répond davantage à leurs aspirations. En outre, comme le travail est assez lourd physiquement, certaines personnes ne peuvent effectuer cette activité à très long terme.
Les entreprises contactées mettent également en avant un taux d'absentéisme relativement élevé dans cette branche d'activité, surtout lorsque les travailleurs prestent un emploi à temps plein. Des postes sont donc également vacants pour organiser des remplacements des personnes absentes.

2.2. Les critères de recrutement

Seules les 41 entreprises qui étaient en recherche de personnel ont été interrogées sur les critères de recrutement.

De manière générale, les entreprises recherchent des personnes qui veulent travailler et qui veulent vraiment exercer ce métier. Elles accordent aussi beaucoup d'importance à des critères comme la présentation, la discrétion, la fiabilité et la confiance (respecter les horaires de travail, ne pas voler, respecter la vie privée des gens, ne pas arrêter le métier sans prévenir la société, etc.).
Quelques entreprises préfèrent également engager en priorité des personnes qui ont déjà travaillé en tant qu'aide-ménager(ère) ou qui ont suivi une formation.

2.2.1. La question de la mobilité

Lorsqu'on demande aux entreprises si les candidats doivent disposer d'un véhicule (voiture, mobylette, vélo) :

- 14 employeurs estiment qu'il s'agit d'un critère déterminant. Ce sont principalement ceux situés dans des régions rurales, où les transports publics sont relativement peu développés qui y accordent de l'importance.
  Certaines entreprises précisent, qu'au départ de l'activité, elles peuvent se permettre d'engager des personnes sans moyen de locomotion, mais, qu'au fur et à mesure que l'activité se développe, les clients sont de plus en plus éloignés et qu'un moyen de locomotion personnel devient indispensable ;
- 9 ont répondu que c'était préférable, « un plus ». Disposer d'un véhicule facilite la recherche d'utilisateurs et les déplacements ;
- 13 entreprises n'exigent pas de disposer d'un véhicule. Ce sont surtout celles qui ont une clientèle dans les centres ville.
  Elles précisent cependant que les travailleurs doivent pouvoir se déplacer de manière autonome chez les différents clients, que ce soit à pied, en bus ou encore en train.
  Trois entreprises ont également mis en place un système permettant à leur travailleuses de se déplacer (minibus, voitures mises à disposition, etc.) ;
- 5 ont répondu que ça dépendait du lieu d'habitation tant de la clientèle que de l'aide-ménager(ère).

De manière générale, les entreprises utilisent ce critère en fonction de la situation de chacun.

2.2.2. La question des aides à l'emploi

Lorsqu'on demande aux entreprises si les personnes doivent remplir les conditions permettant de bénéficier d'aides à l'emploi (généralement SINE ou ACTIVA dans ce contexte-ci) :

- 8 entreprises estiment qu'il s'agit d'un critère déterminant ;
- 17 y prêtent une certaine attention. Elles précisent que les aides sont les bienvenues, qu'elles représentent « un plus », mais qu'il ne s'agit pas d'un critère de sélection ;
- 16 ne prennent pas en considération les aides financières comme critère de sélection.

2.2.3. La question de l'analphabétisme

Concernant la connaissance des candidats en lecture et écriture :

- 34 entreprises estiment qu'il n'est pas nécessaire de savoir lire et écrire pour exercer ce métier. Il suffit de trouver une autre méthode de communication avec les familles. Les clients sont avertis de ce problème et il leur est demandé de transmettre leurs informations par téléphone plutôt que par écrit. 5 entreprises n'hésitent pas à jouer l'intermédiaire entre

les clients et les aide-ménager(ère)s. Une entreprise précise toutefois qu'un minimum de vocabulaire en français est nécessaire. Pour ce qui est de la signature du contrat de travail, ces personnes peuvent se faire assister.
Une entreprise d'insertion travaille en collaboration avec « Lire et Ecrire », de sorte que les personnes puissent suivre des cours en alphabétisation pendant leur temps de travail. Il faut préciser que cette entreprise d'insertion permet aux personnes de suivre toute formation qu'elles souhaitent (comptabilité, etc.) pour un équivalent de 10% de leur temps de travail. Son objectif est d'insérer des personnes peu qualifiées dans un métier davantage valorisant tout en leur permettant de gagner leur vie. Son but n'est donc pas que les personnes restent dans ce secteur d'activité ;
- 6 employeurs estiment qu'il est nécessaire de pouvoir lire et écrire un minimum. De nombreux clients sont absents et laissent des messages. Il faut pouvoir signer des documents. Un minimum de connaissances en français est également requis pour lire le mode d'emploi des produits ;
- 1 entreprise n'a jamais été confrontée au problème et n'a pas d'avis sur la question.

2.3. Les contrats

Pour ce qui est du contrat offert, la plupart des entreprises proposent, dans un premier temps, un contrat à durée déterminée de 3 ou 6 mois. Si elles constatent que l'aide-ménager(ère) travaille bien et apprécie son métier, elles lui proposent par la suite un contrat à durée indéterminée.

Concernant le nombre d'heures de travail à effectuer par semaine, les aide-ménager(ère)s commencent en général par effectuer un travail à mi-temps et, si tout se passe bien, le nombre d'heures de travail augmente progressivement.

Il faut savoir que les entreprises titres-services laissent souvent le choix des horaires aux travailleurs, de manière à tenir compte de leur situation familiale. C'est d'ailleurs généralement à la demande des travailleurs eux-mêmes que le travail est presté à temps partiel. Certaines sociétés exigent cependant un minimum de 19 heures.

De nombreuses entreprises contactées font remarquer que le travail presté à temps plein (38 heures) est relativement rare dans le secteur. C'est physiquement trop lourd pour les personnes, d'autant plus si elles doivent se déplacer à pied ou en transports en commun.
Plusieurs entreprises ont souligné qu'un contrat de 32 heures était un bon compromis.

2.4. La formation continue

Concernant la formation des personnes au sein de l'entreprise :
- 16 ne donnent aucune formation. Certaines ont précisé ne pas s'en préoccuper par manque de temps, de manière à faire face le plus rapidement possible à la demande des particuliers. Certaines entreprises essayent d'engager des personnes expérimentées ou déjà formées. Quelques-unes d'entre elles sont en train de se renseigner sur les formations ou modules de formation existants ;
- 9 dispensent une petite formation en interne (accompagnement chez les particuliers la ou les premières fois, dispenses de conseils, participation à des réunions hebdomadaires en début de parcours, etc.) ;
- 7 organisent d'office des formations ou des modules de formation (gestion du dos, communication et déontologie, produits dangereux, repassage, etc.) en partenariat avec des opérateurs de formation ;
- 6 entreprises envoient les aide-ménager(ère)s chez un opérateur de formation avant leur entrée en fonction, lorsque le candidat à l'emploi manque d'expérience ou s'il le souhaite ;

- 3 entreprises organisent occasionnellement des modules de formation sur les techniques de nettoyage ou sur les produits dangereux.

2.5. L'intérêt à participer à une « bourse à l'emploi »

Sur les 57 entreprises qui ont été contactées lors de l'enquête téléphonique, 42 ont marqué leur intérêt à participer à l'une ou l'autre des quatre « bourses à l'emploi », dont deux qui, à priori, ne recherchaient pas de travailleurs : 21 à Dinant, 19 à Andenne, 31 à Namur et 16 à Sambreville, sachant qu'une même entreprise peut avoir marqué son intérêt pour plusieurs événements.

3. Les « bourses à l'emploi »

3.1. Organisation de quatre « bourses à l'emploi » visant le recrutement d'aide-ménager(ère)s

Les quatre « bourses à l'emploi » visant à rapprocher les demandeurs d'emploi et les entreprises ont été programmées sur l'ensemble du territoire de Namur-Dinant, de manière à toucher un maximum de personnes. Elles se sont déroulées à :

- Dinant, le 17 octobre 2007 ;
- Andenne, le 23 octobre 2007 ;
- Namur, le 8 novembre 2007 ;
- Sambreville, le 27 novembre 2007.

Pour promouvoir ces quatre actions, des articles sont parus dans la presse régionale et des affiches ont été apposées à divers endroits : Forem, Maisons de l'Emploi, opérateurs de formation proposant ce type de formation, Carrefour Emploi Formation, agences de développement local, administrations communales et CPAS les plus proches d'où se déroulaient les « bourses à l'emploi ».

Les organismes de formation proposant des formations d'aide-ménager(ère) pour adultes ont également été informés de l'événement, de manière à ce qu'ils puissent y faire participer leurs stagiaires.

Enfin, tous les demandeurs d'emploi inscrits comme aide-ménager dans la base de données du Forem ont reçu une invitation à participer à l'une ou l'autre séance d'information, en fonction de leur lieu de domicile. L'objectif était de faire venir des gens réellement motivés à travailler dans ce type de fonction.
S'ils souhaitaient y être présents, ils devaient obligatoirement s'inscrire, de manière à organiser au mieux l'événement.
Il est important de souligner que, comme il s'agissait d'invitations et non de convocations, les demandeurs d'emploi n'étaient aucunement obligés de participer à ces séances d'information sur le métier et qu'ils ne risquaient donc pas d'être sanctionnés par l'ONEM en cas d'absence.

3.2. Participation aux quatre « bourses à l'emploi »

	Demandeurs d'emploi inoccupés			Entreprises	
	DEI inscrits comme aide-ménagers dans la base de donnée du Forem	**DEI inscrits à la « bourse à l'emploi »**	**DEI présents**	**entreprises ayant reçu l'invitation**	**entreprises présentes**
Dinant	391	67	57	27	10
Andenne	165	46	61	19	9
Namur	418	80	52	40	19
Sambreville	384	66	46	38	13

Les entreprises ont reçu une invitation pour participer à l'un ou l'autre événement, en tenant compte de leur localisation géographique, de la localisation de leur clientèle et de l'intérêt qu'elles avaient manifesté pour l'un ou l'autre événement. Certaines entreprises qui avaient manifesté leur intérêt pour un seul événement lors de l'enquête téléphonique ont demandé à participer par la suite à d'autres « bourses à l'emploi ». Les 5 entreprises qui n'ont pas pu être contactées par téléphone ont également reçu une invitation.

Dans le tableau, le nombre de DEI présents aux « bourses à l'emploi » est parfois différent du nombre de personnes qui s'étaient inscrites au préalable. Certaines personnes se sont en effet présentées sans s'être inscrites au préalable ou, au contraire, certaines qui s'étaient inscrites aux séances d'information ne sont pas venues.
Concernant la séance d'Andenne, le nombre de personnes qui ont effectivement participé aux séances d'information est nettement plus élevé que le nombre de personnes inscrites. Il faut savoir que cette action a été organisée dans le cadre d'un salon dédié à l'emploi et que des personnes présentes au salon sont venues suivre la présentation du métier d'aide-ménager(ère).

3.2.1. Taux de participation des demandeurs d'emploi inoccupés

Sur les 1.358 demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) inscrits au Forem comme aide-ménager qui ont été invités à rencontrer des entreprises qui recrutent, 216 sont venus, soit près de 16% (12,0% à Sambreville, 12,4% à Namur, 14,6% à Dinant et 37,0% à Andenne). Le pourcentage particulièrement élevé à Andenne est certainement à mettre en lien avec l'organisation du salon dédié à l'emploi.
Par rapport à ces pourcentages, il faut savoir que, quand le Forem organise une séance d'information sur un métier, il considère que l'action est réussie lorsque 10% des personnes invitées sont présentes.

Une présence de 216 DEI peut paraître à priori importante, étant donné que, comme signalé plus haut, les demandeurs d'emploi ne risquaient aucune sanction en cas d'absence. On peut en effet supposer qu'il s'agissait de personnes réellement intéressées par une rencontre avec des employeurs prêts à engager.

Cependant, au regard des 1.358 DEI inscrits comme aide-ménager dans la base de données du Forem, ce nombre pourrait également être considéré comme faible.
Par rapport à ce dernier constat, il faut nuancer en insistant sur le fait que toutes les personnes inscrites comme aide-ménager ne souhaitent pas travailler dans le cadre des titres-services. Travailler comme technicienne de surface dans une entreprise ou travailler comme aide-ménagère au domicile de plusieurs personnes constituent deux métiers totalement différents. Tout le monde n'est pas capable de travailler de manière autonome chez des particuliers, ni de s'adapter aux exigences de chacun. C'est un métier très spécifique.

En outre, on a pu voir que, parmi les demandeurs d'emploi présents, certains étaient très éloignés de l'emploi et présentaient de grosses lacunes professionnelles, sociales ou même psychologiques (timidité extrême, peur d'aller voir les employeurs, manque de propreté, difficulté de remplir un CV, difficultés de comprendre certaines informations données, etc.). Sans compter sur le fait que les personnes encore plus craintives ou davantage fragilisées n'étaient probablement pas présentes lors de telles actions.

→ Une réflexion sur les moyens de toucher, d'accompagner ces personnes très fragilisées, d'identifier clairement les problèmes qu'elles rencontrent, de les orienter au mieux vers d'autres acteurs ou services sociaux adaptés et disposant d'outils spécifiques visant à les aider, devrait constituer une piste de travail importante pour le Forem et ses partenaires (CCSR, CPAS, services sociaux, etc.).

3.2.2. Taux de participation des entreprises

Le taux de participation des entreprises était, quant à lui, très important. De nombreuses entreprises recherchent constamment des nouveaux candidats pour travailler dans le cadre des titres-services et elles rencontrent de nombreuses difficultés de recrutement. Elles avaient par conséquent un grand intérêt à participer à ce type d'actions.

Certaines entreprises sont venues à plusieurs « bourses à l'emploi ». **Au total, 34 entreprises se sont déplacées en vue de recruter des candidats.** Tous les types d'entreprises étaient représentés (entreprises d'insertion, agences d'intérim, entreprises privées, asbl, entreprises sociales d'utilité publique, ALE-section titres-services).

3.3. Appréciation de la démarche par les demandeurs d'emploi et par les entreprises

3.3.1. Du côté des demandeurs d'emploi

Des contacts que les différents collaborateurs du Forem ont eus avec les demandeurs d'emploi qui ont participé à ces différentes séances d'information, il est ressorti que bon nombre d'entre eux étaient contents de la démarche.

Le plus grand avantage mis en avant par les participants est la possibilité qui leur a été donnée de rencontrer, en une demi-journée, plusieurs employeurs de leur région qu'ils ne connaissaient pas forcément.

L'information donnée sur le métier et le secteur leur a permis d'avoir des réponses aux éventuelles questions qu'ils pouvaient se poser par rapport au système des titres-services.

Enfin, la présence de différents agents du Forem et du Carrefour Emploi Formation leur a permis d'obtenir une aide pour la rédaction du CV qu'ils pouvaient remettre aux différents employeurs présents, de recevoir des informations sur les différentes formations existantes ou encore d'avoir des conseils pour une éventuelle réorientation professionnelle.

3.3.2. Du côté des entreprises

Environ trois mois après l'organisation de ces quatre événements, le Service aux entreprises de Forem Conseil Namur a contacté les employeurs par téléphone pour savoir ce qu'ils avaient pensé de l'action, pour vérifier s'ils reviendraient lors d'un prochain événement et surtout pour savoir combien de personnes avaient été engagées suite à leur participation à ces « bourses à l'emploi ».

Appréciation de la démarche

De l'avis général des entreprises, ce type de démarche est une excellente initiative.
Il permet aux employeurs de rencontrer plusieurs candidats dans un court laps de temps, sans être dérangés par le téléphone ou par d'autres collaborateurs, comme ils auraient pu l'être au bureau.
Il leur a permis de recueillir des informations supplémentaires (formations existantes, etc.), d'avoir des contacts avec les différents agents du Forem et d'échanger leurs impressions avec les autres entreprises présentes.
Les entreprises ont apprécié le fait que la séance d'information était complète et ciblait les points les plus importants, tout en n'étant pas trop longue.
Une entreprise estime que cette action a permis de redorer l'image du secteur. « *Cette action a permis de redorer l'image des titres-services et de mettre les métiers qui s'y rapportent au même pied d'égalité que tout autre emploi* ».

Toutes les entreprises ont affirmé qu'elles participeraient de nouveau à ce type de démarche.

Certaines entreprises, davantage décentralisées par rapport au lieu des séances d'information (Assesse, Profondeville et La bruyère), n'ont pas trouvé de candidats. Très peu de personnes provenaient de ces régions et sont venues se présenter auprès de ces entreprises. Une séance d'information supplémentaire serait, selon elles, la bienvenue à Gembloux ou à Eghezée.
Même lorsque les entreprises travaillent sur un territoire large, force est de constater que les personnes ont tendance à aller s'inscrire dans des entreprises proches de chez eux.

Le nombre d'engagements

Au total, 26 personnes ont été engagées suite à ces quatre « bourses à l'emploi », dont deux en tant qu'aide-familiale :
- 6 dans des sociétés commerciales privées : 1 dans une entreprise personne physique, 3 dans des sociétés privées à responsabilité limitée et 2 dans une SARL (société à responsabilité limitée) ;
- 4 dans des agences d'intérim ;
- 4 dans des ALE (section titres-services) ;
- 4 dans des entreprises sociales d'utilité publique ;
- 4 dans des asbl (associations sans but lucratif) ;
- 2 dans des entreprises d'insertion.

Quelques démarches de recrutement étaient encore en cours lors de l'enquête téléphonique.
L'une ou l'autre entreprise ont également engagé quelques personnes suite à des contacts directs avec des opérateurs de formation.
Une personne s'est lancée dans une formation à la demande d'une entreprise.

La plupart des personnes ont été engagées dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, en vue d'un contrat à durée indéterminée au bout de 3 à 6 mois si la personne travaille bien et si le métier lui convient.

Il s'agit principalement de contrats à temps partiel, bien souvent à la demande des personnes elles-mêmes.

23 entreprises ont des postes qui sont restés vacants, dont certaines avec de très gros besoins. L'enquête en amont avait effectivement montré qu'au minimum 145 aide-ménager(ère)s étaient recherché€s par les entreprises et que certaines d'entre elles recherchaient de manière permanente.

Les candidats

Lors de ces « bourses à l'emploi », une dizaine d'entreprises ont fait remarquer que certaines candidates étaient très intéressantes mais ont du être écartées parce qu'elles ne disposaient pas d'un moyen de locomotion, ce qui pouvait engendrer de trop grandes difficultés de déplacement surtout dans des zones plus rurales.

→ Etant donné que, comme nous l'avons vu lors de l'enquête téléphonique, le moyen de locomotion devient un critère qui prend de plus en plus d'importance, il pourrait être intéressant de mener une réflexion spécifique sur la question de la mobilité des personnes souhaitant travailler dans le secteur des titres-services.

Trois ou quatre entreprises ont également fait part de leur étonnement et de leur déception concernant le manque de motivation et surtout le manque de flexibilité de certains candidats (souhaitaient un horaire de 8h/semaine, ne voulaient pas travailler le samedi ou le mercredi, ne souhaitaient pas effectuer de trop longs déplacements, etc.). Une entreprise constate que, pour de nombreuses candidates, le métier d'aide-ménager effectué dans le cadre des titres-services représente un emploi en attente de trouver un autre emploi considéré comme plus valorisant (vente, aide-familiale, etc.). Le métier d'aide-ménager est un métier très lourd physiquement et ne permet pas beaucoup de contacts.
Une entreprise fait remarquer que sur 10 personnes rencontrées, 2 ou 3 étaient là plus par curiosité que par réelle motivation. C'est, selon 5 ou 6 entreprises, principalement lors de la « bourse à l'emploi » organisée à Namur que les personnes étaient le plus éloignées de l'emploi et étaient le moins prêtes pour se lancer sur le marché de l'emploi. C'est d'ailleurs dans cette région que le nombre d'engagements a été le moins élevé.

Enfin, une entreprise insiste sur le fait qu'il est important que les demandeurs d'emploi viennent de leur plein gré et ne se sentent pas obligés de venir par peur d'éventuelles sanctions de l'ONEM. Envoyer des convocations plutôt que des invitations ferait en sorte que davantage de personnes qui ne souhaitent pas réellement travailler en tant qu'aide-ménager dans le secteur des titres-services se rendent à ces réunions d'information uniquement par peur des sanctions de l'ONEM. D'autant plus que dans le cadre du plan d'accompagnement des chômeurs, les facilitateurs de l'ONEM ont tendance à diriger les femmes peu qualifiées vers le secteur des titres-services, même si ce métier ne leur convient pas et qu'elles n'ont pas forcément les compétences requises.

4. La question de la mobilité

Depuis le mois de juillet 2007, le Fonds de formation titres-services a été mis en place. Afin d'inciter les entreprises agréées à former les travailleurs liés à elles par un contrat de travail, la législation prévoit ainsi la possibilité, pour l'entreprise agréée, de bénéficier d'un remboursement partiel des frais de formation encourus.
Jusqu'à présent, le fonds de formation n'a reçu des entreprises, aucune demande concernant des subsides pour une formation au permis de conduire. Il est donc incapable de dire si une telle demande serait acceptée ou non. Il faudrait qu'une entreprise en fasse la demande, pour que ce soit discuté au sein d'une commission où sont représentés les partenaires sociaux. Une fois que les partenaires sociaux auraient remis un avis sur la question, celui-ci serait transmis au Ministre compétent qui devrait alors trancher.

En outre, les stagiaires en formation d'aide-ménager du Forem ont la possibilité, après demande et autorisation du Forem, de suivre un module « permis de conduire » auprès d'une auto-école. Le Forem finance la partie théorique et 20h de pratique en auto-école.

Il est cependant à noter que ces deux pistes de solution supposent que les personnes disposent d'un véhicule personnel ou que les entreprises mettent des véhicules à disposition des travailleurs, ce qui concerne une petite minorité d'entreprises dans notre sous-région.

Mettre à disposition des travailleurs des mobylettes ou trouver un système permettant d'aider les personnes à financer l'achat d'une mobylette pourrait également constituer des pistes de réflexion à exploiter.

5. Les formations d'aide-ménager(ère)s pour adultes

Les formations reprises ci-dessous sont celles qui existaient sur le territoire de Namur-Dinant, au moment où l'action a été menée.

Intitulé de la formation	Opérateur	Conditions d'admission	Durée de la formation	Titre délivré
Auxiliaire de ménage	**Forem Formation** Rue de la Pépinière 87 5002 Saint-Servais	Etre demandeur(euse) d'emploi	40 heures	Certificat de formation reconnu ISO 9001
Aide- ménager(ère)	**EFT Espaces** Zoning de Lienne 7 5590 Ciney	Etre demandeur(euse) d'emploi Avoir au maximum le CESI ou C2D	Selon besoin de formation	Attestation de fréquentation
Aide- ménager(ère)	**EFT A l'Ovradge** Clos de l'Hermitage, 1 5590 Ciney	Etre demandeur(euse) d'emploi depuis au moins 6 mois et peu formé(e)	Selon besoin de formation	Attestation de fréquentation
Aide- ménager(ère)	**MIRENA** Rue Henri Lecocq, 52 5000 Namur	Etre demandeur(euse) d'emploi répondant à certaines conditions	1 mois	Attestation de fréquentation
Agent(e) de propreté	EFT **La Calestienne** Faubourg Saint Martin 5570 Beauraing	Etre demandeur(euse) d'emploi	Selon besoins de formation	Attestation de fréquentation
Agent(e) de propreté	**Cfp Mosan AWIPH** Av. W. Churchill 36 5500 Dinant	Personne ayant un handicap léger reconnu par l'AWIPH	Selon besoins de formation	Attestation de fréquentation

Tous les opérateurs de formation pour adultes repris ci-dessus ont été informés de notre action, de manière à ce qu'ils puissent prendre connaissance des différentes offres d'emploi de leur sous-région et de manière à ce que leurs stagiaires puissent également venir rencontrer les employeurs.

Un agent du Carrefour Emploi Formation était également présent pour donner des éventuelles informations supplémentaires concernant l'offre de formation.

6. La conclusion

Ce type de démarche est fortement apprécié tant par les demandeurs d'emploi qui recherchent un emploi d'aide-ménager dans le secteur des titres-services que par les employeurs. Créer un contact direct entre les entreprises et les personnes en recherche d'emploi constitue une démarche intéressante dans la lutte contre les métiers en pénurie, car les uns et les autres ne se connaissent pas forcément.

Au total, une trentaine de personnes ont été engagées dans le cadre de l'action qui a été menée par Le Forem, en collaboration avec le CSEF de Namur et le Carrefour Emploi Formation. 30 personnes supplémentaires sur le marché de l'emploi, c'est un nombre à ne pas négliger.

Cependant, au regard des 145 emplois qui étaient recherchés en septembre 2007 par les entreprises et au regard des 1.458 demandeurs d'emploi inscrits comme aide-ménager dans les arrondissements de Namur et Dinant, ce chiffre peut paraître faible.

De nouveau, il est capital d'insister sur l'importance de poursuivre la mise à jour de la base de données des demandeurs d'emploi du Forem et sur l'intérêt d'effectuer des auto-positionnements et des screening adaptés pour l'ensemble des métiers, de manière à avoir une bonne connaissance de la réserve de main-d'œuvre locale et à pouvoir lui apporter les compléments de formation nécessaires pour répondre aux besoins des entreprises.

Pour ce qui est des postes restés vacants, le service aux entreprises propose également des réponses supplémentaires. Il peut diffuser les différentes offres d'emploi (internet, presse, affiches, etc.). Si une entreprise a de nombreux postes à pourvoir, il peut également proposer d'organiser une séance d'information collective visant à recruter spécifiquement pour l'entreprise concernée.

Concernant les personnes les plus fragilisées (problèmes sociaux, psychologiques, etc.), Le Forem n'a pas, aujourd'hui, les outils nécessaires pour les aider de la manière la plus adéquate possible. Mener une réflexion sur les moyens de toucher, d'accompagner ces personnes très fragilisées, d'identifier clairement les problèmes qu'elles rencontrent, de les orienter au mieux vers d'autres acteurs ou services sociaux adaptés et disposant d'outils spécifiques visant à les aider, devrait constituer une piste de travail importante pour le Forem et ses partenaires (CCSR, CPAS, services sociaux, etc.).

Etant donné que le moyen de locomotion devient un critère qui prend de plus en plus d'importance, il pourrait être intéressant de mener une réflexion spécifique sur la question de la mobilité des personnes souhaitant travailler dans le secteur des titres-services.

Enfin, notons que ce type de démarche permet aux demandeurs d'emploi et aux entreprises d'avoir une meilleure connaissance des différents services pouvant être dispensés par Le Forem :

- pour les personnes en recherche d'emploi : réorientation professionnelle, aide à la recherche d'emploi ou à la réalisation de CV, aide pour trouver une formation, etc. ;
- pour les entreprises : diffusion d'offres d'emploi, organisations de séances d'information collectives visant à recruter des personnes pour une entreprise, possibilité de recevoir des conseils de spécialistes concernant le recrutement ou encore les aides à l'emploi, etc.).

7. Annexes

7.1. Liste des entreprises qui ont participé à l'enquête téléphonique et des entreprises qui ont reçu une invitation à participer aux quatre « bourses à l'emploi »

Entreprises contactées dans le cadre de l'enquête préalable à notre action	
Randstad Intérim	Adecco
Sifamo	Alfeedelle (repassage et aides-ménagères)
Perlenet	ALE de Assesse (repassage actuellement)
ALE de Ciney	Entre Sambre et Meuse Titres services Profondeville
CSD Namur	Entre Sambre et Meuse Titres services Fosses-la-Ville
Bakuku Boliko Isaac	Daoust Intérim
Famisec (repassage)	Actief Intérim Namur
Védior Intérim	IL&C – Titres Services –agence de Namur
Synergie Intérim	IL&C – Titres Services –agence de Dinant
Manpower	Service Provincial d'Aide Familiale
Trace Intérim	CSD Dinant
Crystal Services	Domestic Services
ALE de Dinant	Aide à Domicile en Milieu Rural
Loriers Eric	CPAS de Bièvre
Andenne service à domicile	Coop. de la Savonnerie
ALE d'Eghezée	Les eaux vives
Osez le Fer (CPAS de Namur) (repassage)	CPAS de Philippeville
Be-Twin services	ALE de Hamois
Age d'or Sevices Namur	CPAS d'Eghezée
Grosjean Benjamin	Aide familiale service libre Namur-Walcourt
ALE de La Bruyère	ALE de Flrorennes
Sambreville titres-services	CPAS de Fosses-la-Ville
CPAS de Gembloux	Champagne Cleaning
ALE de Namur	CASCOT
Natise (entreprise d'insertion)	Gestanet
Home Clean Service Vedrin	Home Clean Service Gembloux
Home Clean Service Philippeville	Home Clean Service Ciney
PN Cleaning PN Cleaning	La compagnie SOFIL
Au plus net	
Entreprises non contactées par téléphone (injoignables) mais ayant reçu l'invitation à participer aux quatre « bourses à l'emploi »	
Dubois Benoit	Van Geel Frédéric
Kit Invest	Groupe H&M NETT
La Manne	

7.2. Questionnaire utilisé lors de l’enquête téléphonique aux entreprises titres-services, avant l’organisation des « bourses à l’emploi »

➔ Recherchez-vous actuellement du personnel pour travailler dans le cadre des titres-services ou comptez-vous engager dans les prochains mois ? Si oui, Combien ?

➔ Eprouvez-vous des difficultés lorsque vous rechercher à recruter du personnel pour travailler dans le cadre des titres–services ? Si oui, lesquelles (manque de candidats, salaire trop faible, mobilité, manque de qualification, manque de compétences, etc.) ?

➔ Quels sont vos attentes concernant le recrutement (âge, expérience, diplôme, motivation, etc.)?
Le permis de conduire est-il obligatoire ?
Faut-il disposer d'un véhicule ?
Faut-il savoir lire ou écrire ?
Faut-il que la personne puisse bénéficier d'une aide telle que Activa, SINE ou autre ? Est-ce un critère déterminant ?

➔ Prévoyez-vous une période de formation ?

➔ Quel est le type de contrat que vous offrez (tps plein, tps partiel, CDD, CDI, etc.) ?

➔ Avez-vous des postes qui sont restés vacants parce que la demande pour ce type de services est importante ?

➔ Quelle est la zone géographique couverte par votre entreprise ?

➔ On aimerait organiser quatre séances d'information dans la province de Namur pour permettre aux entreprises et aux demandeurs d'emploi de se rencontrer. Seriez-vous intéressé d'y participer ? Si oui, à laquelle ?

7.3. Courrier envoyé aux entreprises pour les inviter aux « bourses à l'emploi »







Namur, le 22 octobre 2007

Direction Régionale
Secrétariat de Direction
Boulevard Cauchy, 4
5000 NAMUR
Tél. : 081/25.60.11
Fax. : 081/22.50.31

«NOM»

«ADRESSE»

«CP» «COMMUNE»

V/réf.

N/réf. à rappeler

Votre contact:
Geneviève Rebours
081/25.60.14
Genevieve.rebours@forem.be
Nancy Dony
081/25.60.31
Nancy.Dony@forem.be

Concerne : Invitation à la séance d'information et la bourse à l'emploi « Titres-services »

Madame, Monsieur,

Le service aux entreprises du FOREM Conseil de Namur est régulièrement sollicité pour recruter des aides-ménager(e)s dans le cadre des titres-services.

Etant donné que ce secteur professionnel éprouve parfois des difficultés pour engager ce type de profil, Le FOREM et ses partenaires ont pris l'initiative de mener une enquête auprès des entreprises concernées en vue d'estimer les besoins et de trouver des solutions aux éventuelles difficultés qu'elles rencontrent.

Dans le prolongement de cette enquête, quatre rencontres délocalisées sont organisées afin de mettre les entreprises en relation avec des candidats potentiels.
La première de ces rencontres se déroulera le **8 novembre 2007, de 9 heures à 12 heures, au BEP – Salle Vivace – Avenue Sergent Vrithoff 2 à 5000 Namur.**

Votre présence lors de cette manifestation pour témoigner de vos attentes,…. est précieuse. Vous pourrez profiter de cette opportunité pour recruter du personnel en rencontrant directement des personnes intéressées lors de la bourse à l'emploi organisée à l'issue de la séance

d'information et du témoignage des entreprises et des aides-ménager(e)s.

Afin d'organiser au mieux cette matinée, nous vous remercions de nous renvoyer le talon-réponse ci-joint avant le 5 novembre 2007.

Nous comptons sur votre présence et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Jean-François BIRCHALL — Daniel VINCENT

Responsable Service aux entreprises — Directeur régional







Séance du 8 novembre 2007 – Namur

BEP
Salle Vivace
Avenue Sergent Vrithoff 2
5000 Namur.

Talon réponse à nous renvoyer ***avant le 5 novembre 2007*** ***:***

- *par fax - 081/22.50.31*
- *par courrier - rue JB. Brabant, 56 à 5000 Namur*
- *par mail genevieve.rebours@forem.be ou nancy.dony@forem.be*

Entreprise : ______________________________

Sise à : ______________________________

Personne(s) présente(s) + fonction(s) + coordonnées :

____

____

Dans un souci de bonne organisation votre présence est souhaitée pour 8h45 au plus tard.

7.4. Courrier envoyé aux demandeurs d'emploi pour les inviter aux « bourses à l'emploi »





Namur, le

Direction générale
Boulevard Cauchy, 4
5000 Namur

Vous cherchez un travail d'aide-ménager(e) ?

Le dispositif « titres-services » peut vous y aider…

Madame, Monsieur,

Saisissez votre chance… Vous pouvez trouver du travail.

Venez écouter les témoignages, chercher des informations et ***rencontrer des employeurs*** **prêts à recruter dans votre région.**



Le mardi 27 novembre 2007 à 9 heures

Administration Communale
Place communale
5060 AUVELAIS

Afin d'organiser au mieux cette matinée, nous demandons aux personnes intéressées de **s'inscrire obligatoirement** au 081/ 72.87.02.

Dans l'attente de vous y accueillir, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

Daniel VINCENT
Directeur régional

7.5. Questionnaire utilisé lors de l’enquête téléphonique aux entreprises titres-services, après l’organisation des « bourses à l’emploi »

➔ Quel est le nombre de personnes qui ont été engagées suite à l’organisation de la « bourse à l’emploi » ?

➔ Quelles sont les caractéristiques de ces personnes (âge, niveau d’études, etc.) ?

➔Avez-vous pu recourir à une aide à l’embauche ?

➔ Y a-t-il des postes qui sont restés vacants au sein de votre entreprise ?

➔ Les candidats que vous avez rencontrés répondaient-ils à vos critères de recrutement ?

➔ Quels sont les points qui devraient être améliorés d’un point de vue organisationnel ?

➔ Si on organisait une action similaire, y participeriez-vous à nouveau ?